

# Ética profesional en empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela.

## Professional ethics in mobile telephone services companies in Venezuela.

Alain Castro-Alfaro<sup>1</sup>, Annherys Isabel Paz-Marcano<sup>2</sup>, Elvis Eliana Pinto-Aragón<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Rafael Nuñez, Colombia

<sup>2,3</sup>Universidad de la Guajira, Colombia

Recibido: 12 de julio de 2020.

Aprobado: 31 de octubre de 2020.

**Resumen**— La ética profesional, comprende un elemento dinámico de la formación integral del hombre, para insertarse al mercado laboral, estado sujeto a un desempeño transparente, el cual facilita distinguirse por su actuación en lo bueno o malo en lo que hace como resultado de su quehacer. De allí el propósito del presente trabajo investigativo, alude a analizar la ética profesional en empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela; estructurado metodológicamente por un paradigma cuantitativo, positivista, tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental, transaccional, de campo. Población 6 gerentes y 27 colaboradores. Técnica la encuesta e instrumento un cuestionario de 26 ítems con dos alternativas de respuesta dicotómicas de si o no, validado por 7 expertos, la confiabilidad arrojo 90 % de fiabilidad. Para el análisis de los resultados se usó la estadística descriptiva e interpretándose los datos mediante un baremo. A modo de conclusión, se aplican factores que determinan la ética profesional, además de principios éticos como aprender a emprender, autodeterminación, transferencia de conocimientos, vocación de servicio y compromiso organizacional, para contribuir a la humanización empresarial y alcanzar los objetivos planificados de la gestión organizacional, como resultando de un bien desempeño profesional en términos éticos y transparentes.

**Palabras Claves:** ética profesional, principio ético, empresas de servicios de telefonía móvil.

**Abstract**— Professional ethics comprise a dynamic element of the integral formation of man, to enter the labor market, a state subject to transparent performance, which makes it easy to distinguish oneself by acting in what is good or bad in what he does as a result of his work. Hence, the purpose of this investigative work refers to analyzing professional ethics in mobile phone service companies in Venezuela; methodologically structured by a quantitative, positivist paradigm, descriptive research type, non-experimental, transactional, field design. Population 6 managers and 27 collaborators. The survey technique and instrument a 26 item questionnaire with two dichotomous yes or no response alternatives, validated by 7 experts, reliability yielded 90% reliability. Descriptive statistics were used to analyze the results and the data were interpreted using a scale. By way of conclusion, factors that determine professional ethics are applied, in addition to ethical principles such as learning to undertake, self-determination, knowledge transfer, dedication to service and organizational commitment, to contribute to business humanization and achieve planned management objectives. organizational, as resulting from good professional performance in ethical and transparent terms.

**Keywords:** professional ethics, ethical principle, mobile phone service companies.

\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [alain.castro@cumvirtual.edu.co](mailto:alain.castro@cumvirtual.edu.co) (Alain Castro Alfaro).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY-ND (<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>).

Forma de citar: A. Castro-Alfaro, A. I. Paz-Marcano y E. E. Pinto-Aragón, “Ética profesional en empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela”, Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 8, no. 3, pp. 87-96, 2020.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo acelerado que experimentan los países producto del crecimiento de las relaciones comerciales [1], ha generado cambios sociales, económicos, políticos, tecnológicos a escala mundial, lo cual no es ajeno a los escenarios de las empresas de servicios, específicamente la telefonía móvil en Venezuela, por lo que sus acciones ameritan la aplicación de tendencias globales que faciliten plantear mecanismo de transformación en sus procesos de trabajo que contribuyan a la estabilidad y competitividad, para lograr la excelencia empresarial [2]. A su vez, las estrategias de una organización dependen del uso adecuado de la innovación, diferenciación de marketing, amplitud y control de costos. De allí que el quehacer de la gestión de sus actividades misionales, promuevan en sus colaboradores, el aporte de ideas para el buen desempeño de sus tareas y alcanzar los objetivos destinados a cubrir las necesidades de la sociedad.

De tal manera, que la excelencia empresarial, no solo requiere de planes de acción para obtener e interpretar los resultados de los indicadores económicos financieros, producto de la interrelación en las diversas áreas funcionales con apoyo de los colaboradores en el desempeño del cargo asignado, sino también de sustentar la gestión desde su rol laboral ético e integrador de la filosofía de trabajo, con el propósito de fomentar la identidad cultural, y el compromiso compartido, teniéndolo como principio de éxito y fuente de ventaja competitiva, la transparencia laboral en el desarrollo y actuación del trabajo.

Según Paz, Harris y Molero [3], la ética, se sustenta del desempeño de las personas, mediante el cumplimiento del código ético valorativo del desarrollo personal y profesional como ser humano; asimismo, en la práctica de acciones responsables en el entorno. Se agrega que la ética modela la actuación de una persona desde sus principios axiológicos y morales en su quehacer y compromiso organizacional [4]. Ante lo dicho, se puede hacer la relación en una cultura de servicio donde se brinde una buena atención a los clientes, siendo este basado en una concepción ética del trabajador hacia la sociedad [5].

De la misma manera, la ética está inserta en todo ser humano, en su diario vivir, como ente social que se relaciona con otros, mediante una actuación visible en los resultados de su comportamiento; representando un indicador moral, de transparencia y objetividad en la conducta del hombre [6] [7]. La ética es la piedra angular que sustenta los valores, contribuyendo a crear respuestas responsables [8].

Es de este modo, como el gerente tiene la responsabilidad de garantizar la excelencia empresarial, por lo cual debe velar por el alcance de los indicadores de rentabilidad, desde sus funciones estando en la capacidad de diagnosticar y analizar situaciones que ameritan la praxis de una gestión ética en la toma de decisiones, evaluando y orientando el quehacer de sus colaboradores como una medida de prevención para mitigar efectos que conduzcan al fracaso o desvirtuar la razón misional de la empresa [9]. Las funciones organizacionales, se desarrollan con la práctica de habilidades de sus directivos, a través de las cuales la empresa crea valor, satisface las necesidades de sus clientes y la sociedad, para propender la eficiencia y eficacia empresarial [10] [11].

Por consiguiente, gerente en su rol de gestor de las funciones administrativas, debe ser garante de un conjunto de competencias provenientes de sus experiencias previa entre ellas, la necesidad de asumir y liderar actividades gerenciales, transmitir valores, fomentar el ejercicio de la ética, manejar la comunicación asertiva y estratégica, promover el trabajos en equipo, crear ideas compartidas, entre otros que coadyuvan a la calidad en los procesos ejecutados, instituyendo condiciones sostenibles en las actividades y funciones de la gestión gerencial de manera transparente, atendiendo a los principios de su ética profesional. La gestión que desempeñan las empresas venezolanas se ve de manifiesto en los principios éticos que sustenta

la divulgación y práctica de códigos, normas, reglas, toma de decisiones transparentes, basado en los valores que sustenta su filosofía. [12] [13]. El gerente como líder, hace acompañamiento a sus colaboradores, aplicando competencias que inspiran el trabajo colaborativo para obtener los objetivos empresariales [14].

En la gestión de las organizaciones venezolanas se refleja, la preocupación por el desenvolvimiento de sus superiores quienes no siempre desarrollan y demuestran la lucha por preservar sus valores, o definir un estilo de liderazgo de avanzada para compensar las necesidades de la organización y sus miembros de manera ética con sentido corresponsable y transparente. En virtud de ello, los gerentes deben ser poseedores de conocimientos relativo a la función misional de la organización que dirige para establecer las estrategias que permitan alcanzar con éxito su filosofía de gestión, representada en la misión, visión, valores, políticas; asimismo en los objetivos, metas, logrando a la vez un ambiente de convivencia donde se muestre la integración común de los colaboradores y el gerente y viceversa.

Por ello, las empresas objeto de estudio en Venezuela, no son ajenas a la transformación que debe partir de las organizaciones en escenarios complejos donde el talento humano se convierte en agente transmisor de cambio, conllevando a las actividades y funciones empresariales a la aplicación de nuevas tendencias gerenciales, para orientar el desempeño de las actividades planificadas, siendo ejecutadas apegadas a los principios ético morales que se profesan en su función misional.

Es así como, la excelencia en las actividades misionales depende del talento de su gente, siendo el factor que agrega valor a la excelencia de la gestión gerencial, por tanto, las empresas de servicio de telefonía móvil en Venezuela, debe tener presente que en la actualidad las fluctuaciones del mercado, demanda reciprocidad de sus funciones, para conseguir los objetivos organizacionales, mediante una toma decisiones transparentes, pudiendo cumplir los indicadores de rentabilidad deseados, como resultado de un desempeño y compromiso ético en las asignaciones delegadas, lo cual ameritan el cumplimiento de las responsabilidades de manera eficaz y eficiente.

Por tanto, el gerente en su quehacer debe colocar de manifiesto tanto las competencias tanto adquiridas en su formación como de su experiencia en cargos similares, sin olvidar los principios que nutren los valores éticos profesionales en el desempeño laboral y praxis social, los cuales son transmisibles a los colaboradores y transforman la gestión de sus procesos de trabajo. La ética transforma, revitaliza las empresas modernas, propiciando cambios positivos en la gestión de ellas, siendo coparticipes en la sociedad [15]; asimismo, la ética profesional ofrece técnicas, método y herramientas fundamentales para regular y perfeccionar la conducta del profesional en el desempeño de su profesión [16].

No obstante, Perozo y Paz, [17], plantean que el gerente como líder trabaja desde una visión para visualizar el horizonte del entorno y contribuir con el alcance de los objetivos organizacionales. La ética es el cimiento social del ser humano, promovido en el obrar en la sociedad y la organización donde trabaja. [14].

Destacan Navia y Hirsch [18], que la actuación del profesional, está condicionada por lo que las personas han asumido la internalización de su compromiso y actuación moral, el cual crea el impulso de autorregulación, como satisfacción, competencias, motivaciones, emociones, actitudes entre otros. Lo anterior, no es ajeno a las empresas de servicio de telefonía móvil en Venezuela, quién de acuerdo a una entrevista no estructurada realizada a gerentes y colaboradores, se evidencian ciertas deficiencias al momento de tomar decisiones colocando en riesgo la ética profesional, donde en caso debe ceñirse a patrones de trabajo normados en la empresa, como parte de los servicios que oferta a la sociedad, generando limitaciones en el cumplimiento de su desempeño al momento de cumplir sus funciones, dejando de lado su opinión o participación en las acciones

de trabajo. De allí la necesidad de analizar la ética profesional en empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela.

## II. MARCO TEÓRICO

### Ética profesional para la excelencia empresarial

La ética de un profesional son actitudes que sustentan el quehacer de su trabajo de forma estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, consiguiendo desde el actuar aportar a la humanización empresarial, es de este modo como se suscribe el concepto publicado por López [19], al mencionar que la ética profesional busca constantemente la humanización de la vida social e individual, representando la praxis profesional, el modo de actuar y reflexionar ante una situación dada, por lo que se convierten en dos aspectos inseparables de la vida misma, ante las conductas válidas o correctas desde una perspectiva moral.

Del mismo modo, suscriben Hernández, Losada y Orozco [16], que la ética profesional, se va formando durante el desempeño del individuo en el ejercicio profesional. También coincide López [20], cuando afirma que la ética profesional se sustenta del campo de conocimiento, aporta a la formación de persona, creando un camino moral en la actuación del individuo, como resultado de recorrer académico.

Por su parte, Álvarez y De Torres [21], dicen que la ética es la aplicación de los principios morales generales del contexto de cada profesión con la finalidad de averiguar los bienes internos de las actividades que debe proporcionar a la sociedad. De la misma manera, se debe analizar que metas debe perseguir y que valores y hábitos es preciso incorporar a cada profesión, para un desempeño significativo en las funciones delegadas en su trabajo.

La ética es un estudio especializado de lo que es moralmente correcto o incorrecto, concentrándose en los estándares morales al ser aplicados en las instituciones, las organizaciones y el comportamiento en los negocios. La ética profesional busca darle sentido humano a lo que hace [21].

De lo señalado, se evidencia que los gerentes organizacionales afrontan problemas éticos en su vida profesional diariamente, sin embargo, en muy pocas ocasiones deben tomar decisiones que no incluyan alguna dimensión o faceta ética, para llevar a cabo el desempeño inequívoco en su rol laboral., por tanto, debe manifestar su comportamiento basado en la ética profesional y el código de ética empresarial, como guía que conduce a un desempeño ético en el cargo. Un código ético es una declaración formal de los valores éticos de la empresa, teniendo como propósito la orientación inequívoca de la conducta de los colaboradores en las funciones y responsabilidades a cumplir en la organización [22] [7].

En este sentido, los autores como Álvarez y De Torres [21] y Olmeda [23], quienes poseen un concepto de ética profesional similar, el cual se evidencia como el conjunto de principios y conductas que ejerce una persona en un ámbito determinado, mientras Velázquez [24], se inclina al dilema que presentan de manera constante los gerentes para tomar decisiones basados en su ética dentro de un campo específico, involucrando el mal y el bien, lo correcto e incorrecto dentro de unos estándares internos que debe tomar en cuenta para decisiones inherente a su cargo.

### Factores determinantes de la ética profesional

Para aplicar de forma correcta la ética en la vida personal y profesional, se tiene que contar con un nivel moral congruente con lo que se hace y expresa como parte de su quehacer laboral. La formación ética del ser humano contribuye a su integración profesional, por ello la ética no se preocupa sólo de una acción determinada del hombre,

sino de la actuación tanto personal como laboral, que en el transcurrir del tiempo se convierten en hábitos [22].

De acuerdo a Paz, Suarez y Vanegas [25], la formación profesional de las personas, sostienen las competencias para obtener los objetivos y ser competitivos en el mercado laboral, no solo para el bienestar económico de las empresas de las cuales hace parte, sino al igual proporcionar estabilidad, siendo profesionales integrales con disposición hacia la adaptabilidad en los retos de los mercados globales. Por su parte, establece Sánchez [26], que el creciente interés y preocupación hacia la conducta ética desarrollada por los hombres que realizan sus tareas en la empresa provocan efectos que en la sociedad. Esto se refiere a los modos de actuación de la moral y las buenas costumbres; así como también en el mundo de la empresa está sujeto a la sospecha entre colaboradores que su comportamiento, las obligaciones éticas que surgen en relación con el ejercicio de una profesión y desarrollo de un trabajo.

En el mismo orden de ideas, Álvarez y De Torres [21] expresan que “la ética aplicada al mundo profesional habla a través de este contexto y se centra en deberes y obligaciones profesionales” (p. 226). Analizando esto en el ámbito empresarial, se deben establecer normas y pautas de conducta exigibles a los profesionales con la finalidad de garantizar la actuación honesta a todos y así el éxito de la empresa. Dentro de este contexto, Olmeda [23], dice que, “no se puede negar la estrecha influencia de los factores económicos sobre los efectos morales” (p. 48). Esto se refiere a que la ética influye en diversos campos como el de la economía, si la tuvo en otros momentos de la humanidad, mucho más se exige su presencia en la actualidad.

Confrontando los citados autores Álvarez y De Torres [21], se aplica la ética al mundo empresarial partiendo de los deberes y obligaciones de cada profesional. Por su parte, Sánchez [26], establece a la conducta como uno de los factores determinantes de ética y, finalmente, Olmeda [23], menciona a la economía como un factor de importancia para la ética profesional y que debe de tomarse en cuenta en la gestión de la empresa. Esta investigación se sustenta de los criterios de Álvarez y De Torres [21], el cual engloba los factores que aportan al desarrollo de la ética profesional, donde explica que este necesita un alto grado de compromiso y responsabilidad, donde ambas cualidades, deben ir de la mano en el ejercicio de la ética profesional y personal.

### Principios éticos cimiento de empresas exitosas

Los principios son imperativos generales que orientan al hombre acerca de lo que es bueno hacer y lo que debe evitarse. En este sentido, Paz, Harris y Paz [13], los principios éticos aluden a un conjunto de elementos axiológicos corresponsables del comportamiento del hombre en la sociedad, con la práctica de valores ante las acciones de su actuación en ella. La práctica de principios éticos implica un compromiso activo entre los colaboradores de la organización, permitiendo cooperar por el bien común y el alcance de los objetivos planteados en los planes empresariales [12]. Coincidiendo con Paz, Suarez y Vanegas [25] y Pinto, Brito y Mendoza [7], los principios éticos, son un elemento estratégico y asertivo en el desarrollo de las personas, otorgando relevancia a los valores que soportan su compromiso como ente social.

Los profesionales deben tener un patrón o criterios en los que deben aplicar y desarrollar los principios de la ética profesional, por ello debe desarrollar competencias que permitan comprender el entorno social desde un contexto ético- moral relevantes para sí mismo, y también para su comunidad, es decir constructor de un escenario compartido, justo, transparente y solidario [27].

Todo profesional, debe estar formado con principios éticos, con unos valores que los convierten en un profesional virtuoso, completo y competente [16]. La ética profesional, se sustenta de la manera de comportarse en su relación con otros del entorno, lo cual se apoya de

la moral, donde desde el campo profesional, se sujeta con el modo de ser, que se modela con el carácter [18].

En modo general, los principios éticos son un factor que prevalece en las empresas de telefonía móvil en Venezuela, estando insertos en la formación y práctica profesional del individuo, instituyendo la orientación del comportamiento humano, siendo el cimiento de los valores que lo distingue en la sociedad y caracteriza como buen profesional, bajo un sistema axiológico integral, que garantiza la sostenibilidad de su empleabilidad.

### III. METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTOS

Este artículo se apoyó en los procesos del método científico, argumentándose como un paradigma cuantitativo, basándose en el análisis e interpretación de datos suministrados por los sujetos encuestados, sobre la ética profesional. El enfoque cuantitativo, facilita la medición de la variable de estudio, a través de datos numéricos suministrados por la población, siendo insumos para el análisis estadístico y determinar el comportamiento y contrastación con las teorías citadas [28]. No obstante, se sustenta del paradigma positivista.

Por otra parte, el tipo de investigación es descriptiva, mostrando la información extraída de elementos observables en la variable, ética profesional en las empresas de servicios objeto de estudio. La investigación descriptiva específica propiedades características del fenómeno objeto de análisis. En relación al diseño de investigación, es no experimental, transaccional de campo [28] [29].

Se observa la variable de estudio, de manera natural, para posteriormente analizarla, sin injerencia de los investigadores; siendo transversal, debido a que la recolección de datos, se hizo en un momento único a juicio de los investigadores, caracterizándose también como un diseño de campo, en los cuales la información se obtuvo de juicios reales de la poblacional en las empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela; representada por 6 gerentes y 27 colaboradores, para un total de 33 sujetos que por razones de confidencialidad se omite el nombre de las operadoras; sin embargo, estas seleccionaron considerando el nivel de demanda en los servicios que oferta en el estado Zulia Venezuela, estando constituida por dos empresas líderes en su ramo en el mercado, y debido a su tamaño accesible y finito, se aplicó censo poblacional [30].

Por consiguiente, la información se obtuvo de la aplicación de un cuestionario con 26 ítems en opciones de respuesta dicotómicas de sí o no, validado por 7 expertos y arrojando un 90 % fiabilidad, el análisis de la información derivada de la aplicación de la encuesta, se realizó mediante la estadística descriptiva, interpretando la frecuencia porcentual e interpretada con intervalos de valores promedios [31].

### IV. RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los datos arrojados de la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio, se efectuó con el uso de la estadística descriptiva, e interpretándose por datos agrupados, empleando el baremo de datos promedios.

Tabla 1: Variable: Ética profesional. Dimensión: Factores determinantes de la ética profesional.

| Indicadores              | Alternativas |    |           |    | Total      |       | Categorías          | Intervalos  |
|--------------------------|--------------|----|-----------|----|------------|-------|---------------------|-------------|
|                          | Si           |    | No        |    |            |       | Alta                | 0,68 a 1,00 |
|                          | Fa           | %  | Fa        | %  | Fa         | %     | Moderada            | 0,34 a 0,67 |
|                          |              |    |           |    |            |       | Baja                | 0 a 0,33    |
| Valores                  |              |    |           |    |            |       |                     |             |
|                          |              |    |           |    |            | Prom. | Desviación estándar |             |
| Intereses especiales     | 25           | 64 | 8         | 36 | 33         | 100   | 0,64                | 0,48        |
| Metas                    | 24           | 61 | 9         | 39 | 33         | 100   | 0,61                | 0,48        |
| Motivación para el logro | 23           | 60 | 9         | 40 | 33         | 100   | 0,68                | 0,47        |
| Aspiraciones             | 26           | 66 | 8         | 34 | 33         | 100   | 0,66                | 0,47        |
| Optimismo                | 23           | 60 | 9         | 40 | 33         | 100   | 0,60                | 0,49        |
| Persistencia             | 27           | 69 | 7         | 31 | 33         | 100   | 0,69                | 0,46        |
| Espiritualidad           | 23           | 60 | 9         | 40 | 33         | 100   | 0,60                | 0,45        |
| Sentido de propósito     | 23           | 60 | 9         | 40 | 33         | 100   | 0,60                | 0,49        |
| <b>Total</b>             | <b>62</b>    |    | <b>38</b> |    | <b>100</b> |       | <b>0,64</b>         | <b>0,47</b> |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1, se exponen los resultados de la variable ética profesional, en su dimensión factores determinantes de la ética profesional, específicamente en el indicador intereses especiales, los resultados evidencian que 64% de los sujetos encuestados conformados por gerentes y colaboradores de las empresas de servicio de telefonía móvil, en estado Zulia Venezuela si muestran interés de enfrentarse a situaciones complejas en el ejercicio de sus funciones laborales, combinando el conocimientos adquirido de la experiencia profesional para enfrentar situaciones difíciles y realizan actividades de acuerdo a su nivel de satisfacción involucrando un comportamiento ético en sus acciones, mientras un 36% niega lo mencionado.

Estos resultados arrojaron un promedio de 0,64, la cual se ubica en el intervalo que oscila entre 0,34 a 0,67, cuya categoría moderada con una desviación estándar de 0,48, la cual resultó concisa con el promedio. Por lo tanto, se afirma que en las empresas objeto de estudio, como factor determinante de la ética profesional se encuentra presente los intereses especiales en los gerentes y colaboradores; tales resultados comparten postura con los criterios de Erikson [32], quien indica que el interés por las personas, cosas y otros elementos de la realidad, es un factor de motivación que ayuda a las personas a sentirse bien.

De las aseveraciones analizadas además de confrontadas con la posición de los autores, se admite que los colaboradores de las empresas en estudio, muestran intereses especiales en situaciones complejas, lo cual contribuye a realizar sus actividades de acuerdo a su nivel de satisfacción e involucra un compromiso ético en sus acciones, como parte de su buen desempeño laboral, para obtener los objetivos empresariales de modo transparente y objetivo.

Con respecto al indicador metas, los resultados arrojaron que la mayoría de los sujetos encuestados, representando en un 61% colocan en práctica actividades específicas para lograr las metas establecidas por la empresa en su quehacer laboral, persiguiendo estas para darle sentido a las actividades éticas que realiza e incrementan el rendimiento de acuerdo a las metas alcanzadas, mientras el 39% negaron tal acción. Del análisis efectuado, el promedio arrojado fue de 0,61 la cual se ubica en el intervalo que oscila entre 0,34 a 0,67, cuya categoría es moderada con una desviación estándar de 0,48, según el baremo de interpretación de datos promedios, se sitúa en un nivel favorable, conllevando a respuestas concisas de los sujetos encuestados.

Estos resultados muestran similitud con la teoría de Herreros de La Cuevas [33], quienes indican que las metas tienen como propósito perseguir por medio de actividades específicas un fin, esto implica que su establecimiento da dirección y sentido a las acciones, lo que incrementa el rendimiento de las personas en las funciones y responsabilidades delegadas en el cargo ocupado. Considerando los resultados analizados, además de la teoría expuesta por el autor en referencia, se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas objeto de estudio se encuentran direccionados hacia las metas, evidenciando organización en sus actividades en términos de lo que se han propuesto y su cumplimiento de acuerdo a la planificación de su quehacer.

En cuanto al indicador motivación para el logro, los resultados se ubican en un valor porcentual de 60 % de los sujetos encuestados expresando que se esfuerzan por dominar una tarea para alcanzar la excelencia, contribuyendo con el cambio para desempeñarse mejores resultados en el ejercicio de sus labores, creando esfuerzos colaborativos para obtener los objetivos personales y organizacionales, no obstante, un 40% expresaron que no. El promedio alcanzado de las frecuencias analizadas fue de 0,68, ubicándose en la posición más alta que los indicadores anteriormente analizados, es decir, con categoría alta, según el baremo de interpretación de datos promedios, siendo esto muy favorable para los gerentes y colaboradores de las empresas de servicios de telefonía móvil, en estado Zulia Venezuela para su motivación para el logro como factor determinante de la ética profesional, con una desviación estándar agrupada de 0,47.

Los resultados comparten postura con la teoría expuesta por Smith [34], quien admite que el esfuerzo, reside en el hacer de una persona para dominar una tarea, alcanzar la excelencia, esquivar obstáculos, pudiéndose desempeñar mejor que otros, mostrando satisfacción por ejercer su talento. En este sentido, es la orientación de una persona por luchar por el éxito en una disciplina. De acuerdo a los resultados analizados confrontados con la teoría se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas de servicios en estudio, muestran características que le permiten lograr la excelencia y maximizar su rendimiento, ya que desarrollan en un sentido de dominio que favorece la motivación al logro, y ofrece la posibilidad de trabajar bajo una concepción ética sus procesos de trabajo.

En cuanto al indicador aspiraciones, se observa que 66% de los sujetos encuestados afirmaron que establecen sus aspiraciones de acuerdo a la planificación visionada por la empresa, crean estrategias para obtener sus aspiraciones bajo su código ético; asimismo se sienten motivado con un proyecto de vida profesional y personal para lograr los aspectos planificados en su campo laboral y 34% indicaron que no. Según los datos resultantes se obtuvo un promedio de 0,66, colocándose en la categoría moderada, de acuerdo al baremo de interpretación de datos promedios. Con esto se evidencia que en las empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela se encuentra presente como factores determinantes de la ética profesional, reforzado por la desviación estándar de 0,47 revelando consistencia en las opiniones emitidas por los gerentes y colaboradores en los escenarios de las organizaciones estudiadas.

El análisis de los resultados alcanzados muestra coincidencia con los argumentos planteados por González y Valenzuela [35], donde las aspiraciones nutren de la experiencia profesional y personal de cada individuo, otorga sentido a proyectos futuros que contribuyen a la motivación y ejercer la planificación de metas. Tomando en cuenta los resultados analizados confrontados con las teorías de los autores consultados que fundamentan la presente investigación se afirma que, en este particular gerentes y colaboradores de las empresas de servicios de telefonía móvil del estado Zulia, Venezuela cuentan con moderada presencia de las aspiraciones que los impulsa a esforzarse para obtener satisfactoriamente los objetivos planteados.

En referencia al indicador optimismo, los resultados presentan comportamiento similar al anterior, pues el 60% de los sujetos encuestados afirmaron que los fracasos se deben a circunstancias que pueden cambiarse, además tienen el control de los acontecimientos en la vida de manera positiva y desarrollan aptitudes auténticas ante los cambios para lograr el éxito y el 40% expresaron que no. Luego del análisis, el promedio de los datos arrojado por las respuestas emitidas fue de 0,60, la cual se incluye en la categoría moderada, siendo igual que el indicador anteriormente analizado. La desviación de 0,49 muestra un grado de agrupación por parte de los sujetos un poco mayor que el anterior detallado.

Estos resultados muestran concordancia con la teoría de Salgado [36], el cual esboza que las personas optimistas, utilizan el fracaso como un estado motivante para cambiar, pudiendo triunfar si lo vuelven a intentar; de tal modo que se relaciona con las expectativas que tiene sobre su vida futura, estando asociada al bienestar y la felicidad [37]. Razón por la cual, se admite que los gerentes y colaboradores de las empresas de servicio de telefonía móvil objeto de estudio, se muestran optimista ante el panorama organizacional, con disposición de asumir riesgos; además de desarrollar tanto aptitudes como habilidades de las que se dispone en un marco de acción ético profesional.

Con resultados más favorables, en el indicador persistencia, la mayoría de los encuestados representando el 69 % afirmaron que continúan sus esfuerzos a pesar de las adversidades, describen situaciones difíciles como experiencias de aprendizaje necesarias y se conciben a sí mismo como alguien que no se da por vencido, mientras el 31% negaron tal acción. Para soportar lo mencionado en el análisis de las frecuencias, el promedio arrojado fue de 0,69 incluyéndose en el intervalo que oscila entre 0,68 a 1,00 cuya categoría es alta, siendo favorable para las empresas objeto de estudio, en cuanto a la persistencia como factor determinante de la ética profesional, la desviación de 0,46 muestra respuestas consonas con la realidad emitida por los encuestados conformados por los gerentes y colaboradores de dichas organizaciones.

Considerando lo analizado se evidencia una marcada coincidencia con la teoría de Seligman [38], quien indica que la persistencia es uno de los pilares de la productividad y brinda resistencia a la depresión a lo largo del ciclo vital". De ahí, la persistencia la establece una persona desde la motivación, por cuanto una persona estimulada es más perseverante en un determinado objetivo hasta lograrlo. De acuerdo a los resultados analizados y confrontados con las bases teóricas consultados en el desarrollo del quehacer del estudio planteado, se afirma que los gerentes; así como los colaboradores de las empresas de servicio de telefonía móvil de las empresas objeto de estudio, muestra actitud perseverante en el desempeño de su laboral, aunado a las funciones fijadas, de tal manera que puedan alcanzar los objetivos propuestos conforme al logro de la excelencia, debido a su esfuerzo a pesar de situaciones difíciles, mostrándose como una persona que no se da por vencido.

Para el indicador espiritualidad, los resultados mostraron 60% de la población objeto de estudio, afirmaron que tienen la habilidad de encontrar paz en su espacio de trabajo a pesar de las limitaciones, consideran que la confianza en sí mismo se fortalece por experiencias

subjetivas y generan esperanza dadas por convicciones para mostrar sentido de la fe en lo que hace, mientras un 40% negaron lo señalado. De los datos analizados se desprende un promedio de 0,60 la cual se incluye en la categoría moderada, siendo este valor favorable para las empresas objeto de estudio en la ética profesional, la desviación de 0,45 la más consistente que las anteriores.

Analizado los resultados se evidencia concordancia con la teoría de Robbins y Timothy [39], quienes describen la espiritualidad como la habilidad para encontrar paz y felicidad en un mundo con limitaciones y el sentir que se es imperfecto como persona, pero aceptable. Del mismo modo, la espiritualidad está vinculada a la gestión organizacional actual, su importancia es orientar su razón de ser a la humanización empresarial, ya que no basta estar integrada con personas profesionales capaces de obtener fines económicos, si desde su actuar no converge el sentido de humanización de su gente, a través de la cultura de espiritualidad como agente forjador de valores que le son parte como persona integral.

De lo mencionado, se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas objeto de estudio, en relación a su espiritualidad como factor determinante de la ética profesional muestran confianza, seguridad y esperanza dadas por convicciones o experiencias subjetivas, sean religiosas o no, pues admiten la fe en lo que hacen, confianza en el desempeño de sus funciones y habilidades en el ejercicio de las actividades. Para finalizar con el análisis de la tabla 1, en el último indicador sentido de propósito, los resultados muestran el 60 % de los sujetos encuestados afirman que conocen lo que desea alcanzar en el futuro, establecen el objetivo que desea conseguir y trabajan en función de lo que desea lograr y 40 % dijeron no a la acción detallada.

De los resultados analizados se desprende una media de 0,60 la cual se incluye en la categoría moderada, mostrando una tendencia positiva sobre el sentido de propósito como factor determinante de la ética profesional en las empresas de servicios de telefonía móvil, en el estado Zulia Venezuela, desviación de 0,49 muestra respuestas agrupadas emitida por la población objeto de estudio conformada por gerentes y colaboradores de las empresas estudiadas. Estos resultados comparten la posición teórica de Maldonado, Arredondo y De La Garza [40], que manifiestan que el sentido de propósito, o bien el propósito de vida, converge en el entorno laboral, el cual concede la oportunidad a las personas, para el desarrollo personal y colectivo, indispensables para la vida organizacional y social.

Considerando los resultados analizados confrontados con los autores referenciados en las bases que fundamentan teóricamente la presente investigación se afirma que el sentido de propósito mostrados por los gerentes y colaboradores de las empresas de servicio de telefonía móvil en el estado Zulia Venezuela es la intencionalidad o visión que tienen hacia el futuro, caracterizada por un impulso vital o entrega a una causa, en este caso, en el marco ético profesional.

Tabla 2: Variable: Ética profesional. Dimensión: Principios éticos.

| Indicadores                    | Alternativas |           |           |           | Total      |            | Categorías          | Intervalos  |
|--------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|---------------------|-------------|
|                                | Si           |           | No        |           | Fa         | %          | Alta                | 0,68 a 1,00 |
|                                |              |           |           |           |            |            | Moderada            | 0,34 a 0,67 |
|                                |              |           |           |           |            |            | Baja                | 0 a 0,33    |
|                                |              |           |           |           |            | Valores    |                     |             |
|                                |              |           |           |           |            | Prom.      | Desviación estándar |             |
| Aprender a emprender           | 27           | 68        | 7         | 32        | 33         | 100        | 0,68                | 0,47        |
| Autodeterminación              | 24           | 61        | 9         | 39        | 33         | 100        | 0,61                | 0,48        |
| Transferencia de conocimientos | 26           | 66        | 8         | 34        | 33         | 100        | 0,65                | 0,48        |
| Vocación de servicio           | 26           | 65        | 8         | 35        | 33         | 100        | 0,54                | 0,48        |
| Compromiso organizacional      | 25           | 65        | 8         | 35        | 33         | 100        | 0,65                | 0,48        |
| <b>Total</b>                   | <b>65</b>    | <b>65</b> | <b>35</b> | <b>35</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>0,63</b>         | <b>0,48</b> |

Fuente: Paz, Castro y Pinto (2020).

Continuando con el análisis de la variable ética profesional, en relación a la dimensión principios éticos, específicamente en el indicador aprender a emprender, se evidencia que la mayoría de los encuestados, representando el 68% afirmaron que se comprometen a fortalecer su ética profesional, muestran un espíritu emprendedor en la realización de las tareas y se guían por la ética profesional para probar cosas nuevas en el ejercicio de sus funciones y 32% dijeron que no a lo mencionado.

Este análisis de la frecuencia, arroja un promedio de 0,68, la cual se incluye en la categoría alta teniendo como intervalos de 0,68 a 1,00, siendo esto favorable para las empresas objeto de estudio, en referencia a aprender a emprender como principio ético.; por otra parte, la desviación estándar de 0,47 muestra respuestas agrupadas por parte de la población objeto de estudio. Estos resultados fueron coincidentes con la teoría de Caldas, Carrión y Heras [41], los cuales indican que el espíritu emprendedor está asociado con la iniciativa y a la acción de las personas dotadas de espíritu emprendedor, teniendo la capacidad innovadora, voluntad de experimentar cosas nuevas o hacerlas de manera diferente, aportando creatividad y flexibilidad. [10].

Tomando en consideración los resultados analizados confrontados con las bases teóricas que argumentan la investigación planteada, se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas objeto de estudio, muestran un espíritu emprendedor manifestando capacidad de conseguir el éxito y superar obstáculos de manera eficaz aportando creatividad y aspectos positivos para la organización. En referencia al indicador autodeterminación, los resultados presentan comportamiento menor al anterior, pues el 61% de los sujetos encuestados afirmaron que los gerentes y colaboradores de las empresas en estudio, toman acciones para mejorar la calidad de su vida, autorregulan su comportamiento ético para adaptarse a tareas nuevas y consideran que sus intenciones son conscientemente éticos y el 39% expresaron que no es así. Luego del análisis, el promedio arrojado por las respuestas emitidas fue de 0,61 la cual se incluye en la categoría moderada y la desviación de 0,48 mostrando un grado de agrupación por parte de los sujetos. De los resultados se presenta correspondencia con la teoría de North y Rivas [42], que indican que algunas empresas tienen una competencia interna dura, cuanta con realimentación y evaluación, así como también autodeterminación para regular su funcionamiento. La autodeterminación es una forma de soberanía propia que incluye hacer elecciones, resolver problemas, tomar decisiones, poner y alcanzar objetivos, autodefensa y habilidades de autocontrol.

Confrontados los resultados con las bases teóricas que fundamentan la presente investigación se afirma que los gerentes y

colaboradores de las empresas en estudio, muestran autodeterminación en el ejercicio de sus funciones dentro de un marco ético, razón por la cual toman decisiones sobre nuevas tareas que lo impulsen a la consecución de los objetivos. Con igual comportamiento, en el indicador transferencia de conocimientos, la mayoría de los encuestados representando el 65% afirmaron que comparten los nuevos conocimientos entre los colaboradores por tratarse de compañeros, los cuales son comunicados para crear otros en beneficio de la consecución de los objetivos, mientras el 35% negaron tal acción.

Para soportar lo mencionado en el análisis de las frecuencias, el promedio arrojado fue de 0,65 ubicándose en el intervalo promedio que oscila de 0,34 a 0,67 cuya categoría es moderada, siendo favorable para las empresas objeto de estudio, en cuanto al indicador transferencia de conocimiento como principio ético y la desviación de 0,48 igual a la anterior, es decir, se obtuvieron respuestas concisas.

Estos resultados comparten enfoque con la teoría de North y Rivas [42], quienes expresan que los proyectos de experimentación y de aprendizaje en el ámbito empresarial, se transfiere y reutiliza los conocimientos y las experiencias. De esta manera, dicho conocimiento se compone de fases, logrando un aprendizaje que se transmite colectivamente. Según los datos arrojados en los resultados de la investigación con las bases teóricas que la fundamentan, se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas objeto de estudio crea nuevos conocimientos, siendo transferidos mediante la comunicación para obtener un aprendizaje, y aplicarlo de manera colectiva.

Para el indicador vocación de servicio, los resultados mostraron 65% de la población objeto de estudio, quienes afirmaron que los trabajadores muestran interés en solucionar los problemas organizacionales, utilizan un trato amable para dirigirse a los empleados y realizan esfuerzo para acceder las expectativas de su jefe inmediato, mientras que 35% negaron lo señalado anteriormente. De los resultados analizados en el indicador vocación de servicio se desprende un promedio de 0,54, el cual se ubica en la categoría moderada, siendo esto favorable para las empresas de servicios de telefonía móvil en la ética profesional por parte del personal objeto de estudio. La desviación de 0,48 fue igual de concisa que las anteriores.

De los análisis efectuados se observa correspondencia con la teoría expuesta por González [43], quien indica que vocación de servicio es la disposición de realizar un trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos. Los resultados analizados confrontados con las bases teóricas que argumentan el presente estudio permiten alegar que los gerentes y colaboradores de las empresas de servicios objeto de estudio, presentan moderadamente vocación de servicio por cuanto se interesan por el cliente como persona, se preocupan por entender las necesidades de los clientes externos e internos y dar solución a sus problemas, realizan esfuerzos adicionales con el fin de exceder las expectativas de los clientes.

En el último indicador compromiso organizacional, los resultados muestran que el 65% de los sujetos encuestados afirman que se identifican con la organización, mostrando compromiso con la realización de las tareas; además que contribuye al alcance de las metas de la organización, y 35% expresaron no a la acción detallada. De los resultados analizados se obtuvo una media de 0,65, representándose en la categoría moderada, mostrando una tendencia positiva en el compromiso organizacional de la ética profesional en las empresas objeto de estudio, mientras la desviación de 0,48, resultó agrupada.

Del análisis efectuado se evidencia correspondencia con la teoría de Harris, Paz y Franco [44] y Arrieta, Lora y Sánchez [45], quienes gerencian tienen la responsabilidad de fomentar un compromiso compartido con su fuerza laboral, pues se trata de un aporte que consolida la relación laboral para trabajar en conjunto por la

excelencia empresarial. Considerando el análisis de los resultados confrontados con las bases teóricas que asientan el quehacer de la investigación planteada, se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas de telefonía móvil en Venezuela, se identifican con las organizaciones, agregando valor en el alto desempeño de sus funciones para el logro de los objetivos planeados en sus indicadores de gestión de manera congruente en la ética profesional.

Tabla 3: Variable: Ética profesional.

| Dimensiones                                     | Alternativas |           | Total      | Categorías          | Intervalos  |
|---|--------------|-----------|------------|---------------------|-------------|
|   | Si           | No        |            | Alta                | 0,68 a 1,00 |
|   |              |           | Moderada   | 0,34 a 0,67         |             |
|   |              |           | Baja       | 0 a 0,33            |             |
| Valores   |              |           |            |                     |             |
|   |              |           | Promedio   | Desviación estándar |             |
| Factores determinante s de la ética profesional | 62           | 38        | 100        | 0,64                | 0,47        |
| Principios éticos                               | 65           | 35        | 100        | 0,63                | 0,48        |
| <b>Total</b>                                    | <b>64</b>    | <b>37</b> | <b>100</b> | <b>0,64</b>         | <b>0,48</b> |

Fuente: Paz, Castro y Pinto (2020).

En la tabla 3, se ilustran los resultados resumidos de las dimensiones planteadas para medir el comportamiento de la variable ética profesional, donde se desglosan los factores determinantes de la ética profesional, con un valor porcentual de 62% de los sujetos encuestados, los cuales se inclinaron por la opción si, mientras 38% escogieron la alternativa de respuesta no. Bajos estos parámetros el promedio resultó con valor de 0,64, según el baremo de interpretación de datos promedios, situándose en la categoría moderada, siendo favorable en las empresas en estudio, ya que muestra que los gerentes y colaboradores manifiestan factores determinantes de la ética profesional en su práctica del desempeño de su trabajo, la desviación estándar de 0,47, resalta agrupación de las respuestas emitidas por la mayoría de los encuestados.

Los resultados comparten postura con los aspectos planteados por la posición de Álvarez y De Torres [21], quienes indican que la ética aplicada al mundo profesional habla a través de este contexto y se centra en deberes y obligaciones profesionales. Analizando esto en el ámbito empresarial, se deben establecer normas y pautas de conducta exigibles a los profesionales con la finalidad de garantiza la actuación honesta a todos y así el éxito de la empresa. Del mismo modo, Sanz y Escámez [46], exponen que la formación ética permite ejercer la orientación en la profesión, como ciudadanos competentes, analizando y actuando con sentido transparente e imparcial.

Considerando los resultados argumentados con las bases teóricas se asevera que los colaboradores de las empresas de servicio de telefonía móvil exponen intereses especiales en la realización de sus actividades, determinando las metas a alcanzar, esforzando para el logro de las mismas, a través de la motivación ajustada a sus aspiraciones, siendo optimistas, persistentes, así como espiritual para el desempeño eficaz y con un sentido de propósito enraizado en el compromiso compartido en el trabajo colaborativo en las mencionadas organizaciones. Estos aspectos permiten exponer los criterios de Harris, Paz y Franco [44], al mencionar que las empresas para ganar espacios en el entorno, requiere de un talento humano con sentido ético, compromiso compartido para mantenerse competitivo.

En cuanto a la dimensión principios éticos se observa que 65% de los sujetos encuestados se inclinaron a la alternativa si, y 35% escogieron la opción no, mostrando de esta manera que los gerentes y colaboradores manejan los principios éticos de manera moderadamente favorable en su praxis laboral. El promedio obtenido de este análisis fue de 0,63 ubicándose en la categoría moderada con una desviación de 0,48, sustentando lo dicho anteriormente. Estos

resultados comparten la posición de Buxarrais [27], que dice que los profesionales deben tener un patrón o criterios en los que deben aplicar y desarrollar los principios de la ética profesional, por ello debe desarrollar competencias que permitan comprender el entorno social desde un contexto ético- moral relevantes para sí mismo, y también para su comunidad, es decir constructor de un escenario compartido, justo, transparente y solidario.

De las aseveraciones encontradas; asimismo confrontadas con las teorías de los autores consultados en el presente estudio, se afirma que los gerentes, así como colaboradores de las empresas de servicios de telefonía móvil, aplican los principios éticos como aprender a emprender, autodeterminación, transferencia de conocimientos, vocación de servicio y compromiso organizacional con la finalidad de alcanzar el éxito en la consecución de los objetivos propuesto. Concordando con la teoría de Amaro [47], la formación ética en los profesionales, induce a ser mejores seres humanos en su desenvolvimiento social, manifestando valores, y siendo morales, dignos, justos y solidarios.

Para finalizar con el análisis, en la variable Ética Profesional, se evidencia que la mayoría de los sujetos encuestados, representando el 64% se inclinaron a la alternativa si y 36% escogieron la opción no. El promedio fue de 0,64, ubicándose en la categoría moderada, mostrando que los gerentes y colaboradores de las empresas de servicios de telefonía móvil objeto de estudio presentan un modelo de ética favorable en la administración de las empresas como parte de los principios que devela una gestión transparente, la desviación estándar de 0,48 muestra respuestas concisas por parte de los encuestados.

Los resultados comparten posición con la definición sustentada por Velázquez [24], quien dice que la ética profesional es un estudio especializado de lo que es moralmente correcto o incorrecto, concentrándose en los estándares morales aplicados en las instituciones, organizaciones y el comportamiento en los negocios. Asimismo, Hirsch [48], expone que la ética profesional, contribuye a orientar el carácter ético en el ejercicio de la profesión, conllevando en el desarrollo de sus funciones a realizar un desempeño transparente en la toma de decisiones, y mitigando las conductas no éticas que se colocan de manifiesto en la gestión organizacional. En este particular, agregan Yurén, Navia y Hirsch [49], que la ética profesional, está sumida en la cultura profesional, donde subyacen elementos valores y creencias que son compartidas en la actividad profesoral, sirviendo de pauta para orientar su actuación.

Con ello, se afirma que los gerentes y colaboradores de las empresas de servicio de telefonía móvil del estado Zulia, Venezuela cuentan con una ética profesional moderada en cuanto a los factores y principios en el ejercicio de las labores asignadas como parte del cargo ocupado, resaltando su voluntad, así como compromiso por obtener resultados de alta excelencia en la consecución de los objetivos tanto de la organización como individuales. Los resultados señalan que los empleados han adquirido conocimiento durante la permanencia en la empresa, lo cual se ve reflejado en los resultados de su desempeño, además el rendimiento de su labor viene dado del nivel de formación invertidos por las organizaciones objetos de estudio como parte de su responsabilidad en la capacitación y adiestramiento en las áreas laborales, mostrando con ello un comportamiento responsable en el cumplimiento de las funciones y objetivos otorgados en ella.

## V. CONCLUSIONES

Al analizar la ética profesional en las empresas de servicio de telefonía móvil, se presentan algunas consideraciones, como las presentes:

Al identificar los factores determinantes de la ética profesional en las empresas de servicio de telefonía móvil, se concluye que los colaboradores muestran intereses especiales en la realización de sus

actividades, determinando las metas a alcanzar, esforzándose para el logro de las mismas, a través de la motivación ajustada a sus aspiraciones, siendo optimistas, persistentes, así como espiritual para el desempeño eficaz y con un sentido de propósito enraizado en las mencionadas organizaciones; de tal modo que su buen desempeño, alude a la práctica de la eticidad, apropiándose del desarrollo de principios y valores que comparte en la sociedad y su entorno empresarial; en el cual el compromiso entre los gerentes y colaboradores, no se limita a responder bien las funciones o responsabilidades asignadas, sino que también crear una sinergia en el desempeño de ellos, dimensionándolo en la contribución, transparente, objetiva, solidaria y honesta en lo que hace.

Al describir los principios éticos en empresas de servicio de telefonía móvil, se concluye que los gerentes, así como colaboradores aplican los principios éticos como aprender a emprender, autodeterminación, transferencia de conocimientos, vocación de servicio y compromiso organizacional con la finalidad de alcanzar el éxito en la consecución de los objetivos propuesto, teniendo a la ética como cimiento en el ejercicio de sus actividades laborales, asumiendo los valores definidos en su actuación, a fin de crear respuestas responsable en el desarrollo de su trabajo, pues no solo se trata de forjar buenas intenciones; comportamientos, actitudes, sino que estos deben orientarse desde los principios y valores.

Por su parte, los gerentes y colaboradores de las organizaciones estudiadas muestran identificación hacia las mismas, esto por medio del agregar valor en el alto desempeño de sus funciones para conseguir los objetivos que se plantearon en sus indicadores de gestión y que sea congruente con la ética profesional.

Se ha demostrado que los trabajadores han logrado adquirir conocimientos durante su permanencia en la organización, esto se muestra a través de los resultados en su labor y de su rendimiento que ha venido a causa de la inversión que las empresas han hecho en ellos.

Los resultados analizados muestran que los gerentes y colaboradores de las organizaciones estudiadas han presentado una vocación de servicio de manera moderada, siendo esto reflejada por el interés por el cliente como persona, preocupándose por comprender las necesidades de los mismos, sean internos o externos, buscando las soluciones a sus problemas, realizando esfuerzos con el fin de exceder las expectativas de los clientes.

A su vez, se puede establecer que los gerentes y trabajadores están en una direccionalidad hacia el cumplimiento de las metas, siendo visible por medio de sus actividades en busca de cumplir lo que se han propuesto. Además, los mismos se encuentran optimistas ante el panorama organizacional, estando dispuesto de asumir los riesgos necesarios, de la mano con el desarrollo de aptitudes y habilidades que disponen en el marco ético profesional.

Finalmente, se afirma que los gerentes y sus colaboradores muestra actitud perseverante al llevar cabo el desempeño, de las funciones asignadas en el cargo asignado, de tal manera que puedan alcanzar los objetivos propuestos conforme al logro de la excelencia, debido a su esfuerzo a pesar de situaciones difíciles mostrándose como una persona que no se amilana ante las circunstancias.

## VI. REFERENCIAS

- [1] F. Rivero y F. Vivas. Análisis de los mecanismos de promoción de exportación de especies acuícolas: camarones (palaemon serratus) en la República Bolivariana de Venezuela durante el periodo 2005-2009. *Conocimiento Global*, vol. 1, no. 1, pp. 55-77. 2016. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/24>.
- [2] I. Blanco. “Apuntes sobre Colombia a propósito de sus



- internacionalización y otros desafíos”. *Aglala*, vol. 7, no. 1, pp. 209-224. 2016. <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/905>.
- [3] A. Paz, J. Harris y L. Molero. Ética fundamento de la responsabilidad social universitaria. Ponencia presentada en la II Jornadas Científicas Internas de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Difusión de saberes en el mundo globalizado Depósito legal no. lfx06120105003731 .9, 10 y 11 De noviembre, 2010. Maracaibo, Venezuela. 2010.
- [4] D. Miquilena y A. Paz, “La cultura como fuente de compromiso del capital humano en las organizaciones modernas”. *Revista de investigación Forum Humanes*. Vol. 1, no. 1, pp. 1-12. 2008. <http://ojs.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/view/2501>
- [5] P. Llano, “Entrenamiento en el área del servicio al cliente en los centros de experiencia Movistar Cartagena”. *Conocimiento Global*, vol. 3, no. 1, pp. 70-82. 2018. <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/29>.
- [6] A. Paz, E. Morillo y A. Celedon, “Apertura de la Comunicación como Caracterización de los Valores Organizacionales en Universidades Públicas Venezolanas”, *Escenarios*. Vol. 13, no. 2, pp 7-21. 2015. <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v13i2.597>
- [7] E. Pinto, C. Brito y C. Mendoza. Ética y moral en el contexto de las organizaciones. Colombia. Editorial de la Universidad de La Guajira. Primera edición. 2017.
- [8] M. Chiva, J. Lluch, J. Martín, A. Palau, A. Sánchez y E. Trescastro-López, “¿Es la ética profesional un lujo del que podemos prescindir?”. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*, vol. 19 no. 3, pp. 175-183. 2015. <https://dx.doi.org/10.14306/renhyd.19.3.138>.
- [9] J. García, A. Paz y N. Cantillo. “Estrategia y habilidades para la competitividad: caso de pymes del sector construcción en Barranquilla”. *Aglala*. Vol. 10, no. 1, pp. 312-339. 2019. <https://doi.org/10.22519/22157360.1349>.
- [10] A. Paz, A. Castro y J. Palacios. Competencias del Emprendedor Social Aliado de las Comunidades del Entorno Empresarial Petrolero Venezolano. *Saber, Ciencia Y Libertad*, vol. 14, no. 2, pp. 163-177. 2019. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5883>.
- [11] Gómez Bustamante, E., Bohórquez Moreno, C., & Severiche Sierra, C. (2018). Social-demographic and health conditions in waste pickers in the city of Cartagena de Indias (Colombia). *Aglala*, 9(1), 430-442. Recuperado de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1237>.
- [12] L. González, A. Paz, J. García y E. Cardeño, “Principios éticos de la gerencia participativa: modelo de gestión en las empresas mixtas petroleras venezolanas”. *Espacio*. Vol. 40, no 4, pp. 16-28. 2019.
- [13] A. Paz, J. Harris y J. Paz. Cultura ética y responsabilidad social: identidad con rostro humano en universidades. Ponencia presentada en la VII Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández “El desarrollo de un país depende de la ciencia. Dr. Jacinto Convit” Maracaibo, 26, 27 y 28 de noviembre de 2015. Venezuela. 2015.
- [14] J. García, A. Paz y Cardeño, “Liderazgo ético. Una perspectiva en universidades públicas del estado Zulia”. *Opción*, no. 86, vol. 1, pp. 696-730. 2018 <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24337/24934>.
- [15] A. Paz, M. Núñez, J. García y J. Salóm. “Rol del liderazgo ético en organizaciones académicas”. *Revista Opción*, vol 32, no. 12, pp. 148-168. 2016. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048903008.pdf>.
- [16] C. Hernández-Gil, N. Losada-Rodríguez y D. Orozco-Calderón, “La influencia de la contabilidad creativa en la ética profesional del contador público”. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, vol. 10, no. 1, pp. 53-65. 2019. <https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10011>
- [17] R. Perozo y A. Paz, “Estilos de liderazgo femenino como factor influyente en las habilidades de los equipos de trabajo en el sector Asegurador”. *Clío América*, vol. 10, no. 19, pp. 8 – 22. 2016. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/articulo/view/1656>
- [18] C. Navia y A. Hirsch, “Actitudes y opiniones sobre valores profesionales en profesores normalistas”. *Edetania. Estudios Y Propuestas Socioeducativas*, vol. 43, pp. 187-201. 2013. <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/224>
- [19] J. López, “La ética profesional como religación social: Hacia una visión compleja para el estudio de la ética en las profesiones”. *Revista electrónica de investigación educativa, (REDIE)*. vol. 12, no. spe, pp.1-14. 2010. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412010000300008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412010000300008).
- [20] R. López, “Ética de la docencia universitaria. La dimensión social en la cultura profesional del profesorado”. *Edetania. Estudios Y Propuestas Socioeducativas*, vol. 43, no. 147-159. 2013. <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/221>.
- [21] D. Álvarez y J. De Torres. ¿Empresas des-almadas? Una visión ética del mundo empresarial. España: Editorial S.L. – Dykinson. 2011.
- [22] A. Paz, M. Núñez. J. Salomy R. Venancio. “Responsabilidad social universitaria: moralidad o compromiso en la formación de valores éticos en la educación de futuro”. *Revista Opción*, Vol 29, no. 72, pp. 97 – 116. 2013. <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/opcion/article/viewFile/19579/19540>.
- [23] M. Olmeida. Profesional en el ejercicio del derecho. México. Editorial, Universidad Autónoma de Baja California. 2007.
- [24] M. Velázquez. Ética en los negocios: conceptos y casos. México. Editorial Prentice Hall. México. Sexta edición. 2006.
- [25] A. Paz, H. Suarez y B. Vanegas. “Formación en valores compromiso en la universidad de la Guajira”. *Escenarios*, vol. 14, no. 1, pp. 51-62. 2016. <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.877>.
- [26] J. Sánchez. La Empresa Humana. Las organizaciones empresariales y el Hombre. Madrid España. Tomo I. Editorial Visión Libros. Primera edición. 2011.
- [27] M. Buxarrais y M. Martínez. “Educación en valores y educación emocional: propuestas para la acción pedagógica”. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, vol. 10, no. 2, pp. 263-275. 2009. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201017352016.pdf>.
- [28] R. Hernández, C. Fernández y M. Baptista. Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición. 2014.
- [29] C. Bernal. Metodología de la Investigación para la Administración y Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. México. Editorial Pearson Educación. 2010.
- [30] F. Arias. El Proyecto de Investigación. Venezuela. Editorial Episteme. Séptima Edición. 2016.
- [31] C. Méndez. Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Colombia Editorial Limusa. Quinta Edición. 2013.
- [32] K. Erikson, “On Sociological Writing”. *Sociological Inquiry*, Vol. 78, No. 3, pp. 399-411. 2008. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1475->

- 682X.2008.00246.x
- [33] S. Herreros de La Cuevas. *El directivo feliz: Management positivo*. Madrid. Editorial Díaz de Santos. Primera edición. 2007.
- [34] A. Smith. *The theory of moral sentiments*. Edited by D. D. RAPHAEL and A. L. MACFIE. Indianapolis: Liberty Fund. 2010.
- [35] A. González, J. Valenzuela, “Factores motivacionales y construcción de aspiraciones de estudios universitarios: evidencia desde un contexto regional chileno”. *Revista de Pedagogía*, vol. 37, no. 100, pp. 111-134. 2016. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65949681007.pdf>.
- [36] A. Salgado, “Felicidad, resiliencia y optimismo en estudiantes de colegios nacionales de la ciudad de Lima”. *Liberabit*, vol. 15, no. 2, pp. 133-141. 2009. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200007&lng=es&tlng=es).
- [37] p. Vera, P. Pávez y J. Silva, “El Rol Predisponente del Optimismo: Hacia un Modelo Etiológico del Bienestar”. *Terapia psicológica*, vol. 30, no. 2, pp. 77-84. 2012. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000200008>.
- [38] M. Seligman. *La Autentica Felicidad*. España. Editorial Zeta Bolsillo. 2008.
- [39] S. Robbins y J. Timothy. *Comportamiento Organizacional*. México Editorial Person. Decima diecisiete edición. 2017.
- [40] V. Maldonado de Lozada, F. Arredondo y J. de la Garza, “El propósito de vida y la experiencia profesional en el alumno Investigación y Postgrado”, vol. 25, no. 2-3, pp. 317-340, mayo-diciembre, 2010. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65828402012.pdf>.
- [41] M. Caldas, R. Carrión y A. Heras. *Empresa e iniciativa emprendedora*. México. Distrito Federal Editorial. Editex. 2011.
- [42] K. North y R. Rivas. *Gestión del Conocimiento. Una Guía Práctica Hacia La Empresa Inteligente*. Editorial Libros en red. 2008.
- [43] A. González. *Métodos de compensación basados en competencias*. Colombia. Editorial de la Universidad del Norte, Barraquilla, Colombia. 2011.
- [44] J. Harris, A. Paz y F. Franco, “Compromiso organizacional: Estímulo del éxito del personal docente en las universidades privadas”. *Revista Económicas CUC*, vol. 35, no 1, pp. 91-106. 2014. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/227>.
- [45] D. Arrieta, H. Lora y J. Sánchez. “Análisis de las empresas de Cartagena del sector logístico portuario basado en el modelo de configuración estratégica de Danny Miller”. *Aglala*, vol. 9, no. 1, pp. 62-90. 2018. <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1182>.
- [46] R. Sanz y J. Escámez, “Pensar y hacer hoy ética profesional”. *Edetania. Estudios Y Propuestas Socioeducativas*, vol. 43, pp. 203-215. 2013. <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/225>.
- [47] M. Amaro Cano. “Ética social, profesional, profesoral y de la ciencia”. 2015. *MediSur*, vol. 3, no. 6, pp. 714-721. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2015000600003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000600003&lng=es&tlng=es).
- [48] A. Hirsch, “la ética profesional basada en principios y su relación con la docencia”. *Edetania*, vol. 43 [Julio 2013], pp. 97-111. 2013. <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/218/186>.
- [49] T. Yurén, C. Navia y A. Hirsch, “La ética profesional de los profesores de las escuelas normales en México: tensiones, sedimentos y resistencias en su configuración”. *Edetania*.